



Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang

Cantya Widiastuti, Ardianto, Wahyu Nurul Faroh
Manajemen, Universitas Pamulang
dosen01061@unpam.ac.id

Abstrak

This study aims to determine the effect of school image and service quality on parent satisfaction at An-Nabil Bumi Jati Elok Kindergarten in Tangerang Regency. This study uses a quantitative causal method with a saturated sampling technique and a total of 73 respondents. The results show that school image has a positive and significant effect on parent satisfaction with a coefficient of determination of 53.2%. The partial hypothesis test shows that $t_{count} > t_{table}$ ($8.989 > 1.993$) and Sig ($< 0.001 < 0.05$), thus H_0 is rejected and H_a is accepted. Service Quality has a positive and significant effect on Parent Satisfaction with a coefficient of determination of 64.8%. The partial hypothesis test obtained $t_{count} > t_{table}$ ($11.437 > 1.993$) and Sig ($< 0.001 < 0.05$), thus H_0 is rejected and H_a is accepted. School Image and Service Quality have a positive and significant effect on Parent Satisfaction, with a simultaneous coefficient of determination of 69.6%. The simultaneous hypothesis test was influenced by the $F_{count} > F_{table}$ ($79.957 > 3.128$) and sig ($< 0.001 < 0.05$) values, thus H_0 was rejected and H_a was accepted. This means that school image and service quality have a positive and significant simultaneous effect on parent satisfaction.

Keywords: School Image, Service Quality, Parent Satisfaction.

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Pendidikan sangat berpengaruh terhadap anak usia dini, dan pendidikan pertama yang diterima anak adalah dari keluarga. Keterlibatan orang tua menjadi aspek paling penting dalam dunia pendidikan anak usia dini. Menurut Ki Hajar Dewantara dalam (Sofyan et al., 2024), pendidikan merupakan proses pembudayaan yang bertujuan memberikan nilai-nilai mulia kepada generasi muda.

Seiring dengan perkembangan waktu, jumlah taman kanak-kanak (TK) di Kabupaten Tangerang khususnya di wilayah Bumi Jati Elok semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar sekolah untuk menarik minat wali murid. Dalam menghadapi persaingan tersebut, setiap sekolah perlu menjaga citra sekolah yang positif dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Upaya tersebut tidak terlepas dari tingkat kepercayaan dan minat masyarakat, yang dapat dilihat dari jumlah peserta didik setiap tahunnya. Oleh karena itu, disajikan data jumlah peserta didik TK An-Nabil Bumi Jati Elok pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Murid TK An-Nabil Bumi Jati Elok Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Murid
2023	60
2024	80
2025	73

Sumber: TK An-Nabil Bumi Jati Elok, 2025

Berdasarkan tabel di atas, jumlah murid mengalami peningkatan pada tahun 2024 namun menurun pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan adanya fluktuasi yang mengindikasikan perubahan minat wali murid. Penurunan tersebut diduga berkaitan dengan munculnya keluhan wali murid terkait interaksi guru dan aspek pelayanan lainnya.

Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang

Meskipun demikian, perubahan jumlah murid belum dapat menggambarkan tingkat kepuasan secara langsung, sehingga dilakukan pra-survey untuk memperoleh gambaran awal kepuasan wali murid yang disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Pra-Survey Kepuasan Wali Murid TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang

No	Pertanyaan Kepuasan Wali Murid	Jumlah (Orang)		Jumlah Peserta (%)	Keterangan
		Ya	Tidak		
<i>Harapan (Expectations)</i>					
1	Apakah fasilitas dan kualitas pengajaran di TK An-Nabil sesuai dengan harapan anda sejak awal?	12	18	30	Tidak Tercapai
		40%	60%	100%	
<i>Kinerja (Performance)</i>					
2	Apakah guru di TK An-Nabil sabar dan perhatian dalam merespons kebutuhan serta perkembangan emosional anak anda?	10	20	30	Tidak Tercapai
		33,3%	66,7%	100%	
<i>Perbandingan (Comparison)</i>					
3	Apakah menurut anda program pembiasaan karakter (seperti kemandirian dan kegiatan ibadah) di TK An-Nabil lebih menonjol dibandingkan TK lain di sekitar Bumi Jati Elok?	14	16	30	Tidak Tercapai
		46,7%	53,3%	100%	
<i>Pengalaman (Experience)</i>					
4	Apakah pengalaman anda berinteraksi dengan para guru di TK An-Nabil memberikan kesan yang sangat positif dan menyenangkan?	11	19	30	Tidak Tercapai
		36,7%	63,3%	100%	
Jumlah		156,7/4	243,3/4	100%	Tidak Tercapai
		39,17%	60,82%		

Sumber: Data Pra-Survey Wali Murid TK An-Nabil Bumi Jati Elok, 2025

Berdasarkan hasil pra-survey di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan wali murid masih rendah, dengan 60,82% responden menyatakan tidak setuju. Persentase tertinggi terdapat pada indikator kinerja sebesar 66,7%, yang menunjukkan bahwa guru belum dianggap cukup sabar dan perhatian dalam merespons kebutuhan anak. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan wali murid dengan pelayanan yang diberikan, yang diduga dipengaruhi oleh citra sekolah dan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wali Murid Pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang”.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa citra sekolah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Viona et al., (2025) menemukan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sementara itu, penelitian oleh Triwijayanti et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Natalia et al., (2024) juga membuktikan bahwa citra sekolah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra sekolah dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wali murid.

Rumusan Masalah

1. Apakah citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang?
3. Apakah citra sekolah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh citra sekolah secara parsial terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra sekolah dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

Penelitian melakukan penelitian di TK An-Nabil yang berlokasi di Perumahan Bumi Jati Elok Blok A1 No.10, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Pada penelitian ini, populasinya merupakan wali murid TK An-Nabil Bumi Jati Elok yang berjumlah 73 wali murid. Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* berjenis *sampling jenuh* di mana teknik ini digunakan bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa pengumpulan data adalah mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan kondisi di lapangan melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan meliputi: uji instrumen data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, uji analisis koefisien korelasi, uji analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa ketentuan yang harus diperhatikan dalam membandingkan r hitung dengan r tabel untuk menetapkan validitas suatu instrumen:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,230), maka instrumen valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka data dikatakan tidak valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Citra Sekolah				
No	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,730	0,230	Valid
2	Pernyataan 2	0,800	0,230	Valid
3	Pernyataan 3	0,852	0,230	Valid
4	Pernyataan 4	0,764	0,230	Valid
5	Pernyataan 5	0,807	0,230	Valid
6	Pernyataan 6	0,800	0,230	Valid
7	Pernyataan 7	0,820	0,230	Valid
8	Pernyataan 8	0,875	0,230	Valid
9	Pernyataan 9	0,851	0,230	Valid
10	Pernyataan 10	0,793	0,230	Valid

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan				
No	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,716	0,230	Valid
2	Pernyataan 2	0,740	0,230	Valid
3	Pernyataan 3	0,737	0,230	Valid
4	Pernyataan 4	0,688	0,230	Valid
5	Pernyataan 5	0,759	0,230	Valid
6	Pernyataan 6	0,697	0,230	Valid
7	Pernyataan 7	0,808	0,230	Valid
8	Pernyataan 8	0,817	0,230	Valid
9	Pernyataan 9	0,708	0,230	Valid
10	Pernyataan 10	0,737	0,230	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Wali Murid				
No	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,851	0,230	Valid
2	Pernyataan 2	0,843	0,230	Valid
3	Pernyataan 3	0,903	0,230	Valid
4	Pernyataan 4	0,839	0,230	Valid
5	Pernyataan 5	0,803	0,230	Valid
6	Pernyataan 6	0,843	0,230	Valid
7	Pernyataan 7	0,761	0,230	Valid
8	Pernyataan 8	0,736	0,230	Valid
9	Pernyataan 9	0,788	0,230	Valid
10	Pernyataan 10	0,795	0,230	Valid

Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa semua nilai r hitung > nilai r tabel (0,230). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat item yang perlu dihapus, sehingga seluruh pernyataan dapat digunakan dalam model pengujian.

Uji Reliabilitas

Duli (2019:106) menyatakan bahwa realibilitas adalah alat uji untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r tabel	Keterangan
1	Citra Sekolah (X ₁)	0,941	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,908	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Wali Murid (Y)	0,944	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kepuasan wali murid, memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh item dianggap reliabel, sehingga seluruh pernyataan dapat diterapkan dalam keseluruhan model pengujian dan tidak ada hal yang perlu dihilangkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

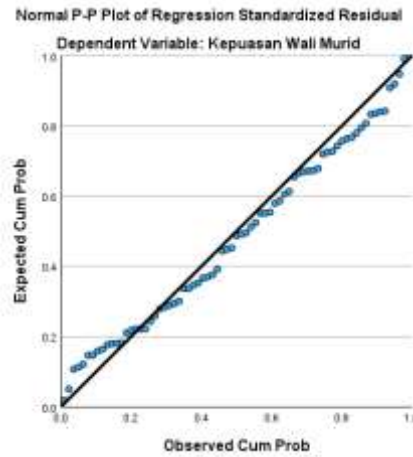
Dalam uji normalitas peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan program SPSS versi 30.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		73	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.88229027	
Most Extreme Differences	Absolute	.086	
	Positive	.086	
	Negative	-.076	
Test Statistic		.086	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.198	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.188
	Upper Bound	.209	

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
 - d. This is a lower bound of the true significance.
 - e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.
- Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan pada tabel 5, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai normalitas $\alpha = 0,200$, yang lebih tinggi dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, persamaan uji tersebut mengikuti distribusi normal. Distribusi data juga dapat dilihat melalui grafik *Normal Probability Plot* sebagai gambar berikut ini:



Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)
 Gambar 1. Uji Normalitas P-Plot

Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi yaitu dengan melihat nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat di lihat dalam model regresi sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

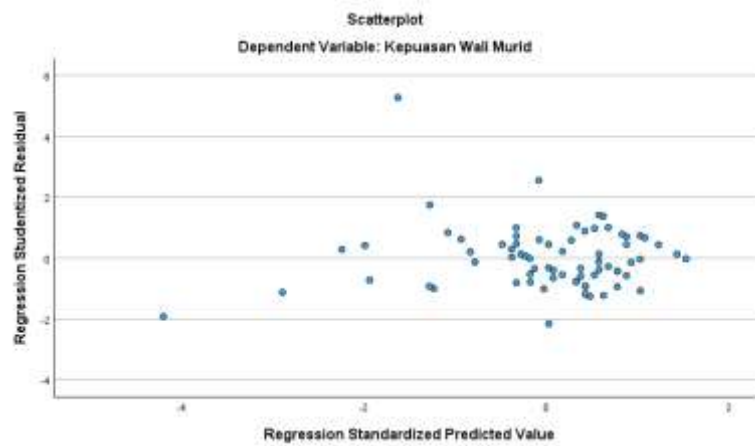
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.859	2.825		2.074	.042		
1 Citra Sekolah	.292	.089	.313	3.300	.002	.484	2.064
Kualitas Pelayanan	.592	.097	.581	6.127	<.001	.484	2.064

- a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid
- Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan pada tabel 6, hasil uji multikolinearitas nilai *VIF* untuk seluruh variabel independen adalah 2,064, keduanya menunjukkan bahwa nilainya kurang dari 10 dan nilai toleransi untuk seluruh variabel independen adalah 0,484, keduanya lebih besar dari 0,10. Berdasarkan hasil tersebut, kesimpulannya bahwa variabel independen tidak memperlihatkan indikasi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki varians yang tidak merata. Heteroskedastisitas dapat diidentifikasi melalui pola pada grafik scatterplot antara variabel dependen dan residual. Jika titik-titik membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik tersebar dan tidak membentuk pola yang jelas pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 30 (2025) ditunjukkan sebagai berikut:



Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)
 Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas grafik scatterplot

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.859	2.825		2.074	.042
	Citra Sekolah	.292	.089	.313	3.300	.002
	Kualitas Pelayanan	.592	.097	.581	6.127	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid
 Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,859 + 0,292 (X_1) + 0,592 (X_2) + e$$

Dari hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel citra sekolah (X_1), dan variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan wali murid (Y) secara linear.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Citra Sekolah (X_1)

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. H₀: Tidak terdapat pengaruh citra sekolah secara signifikan terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.
- b. H_a: Terdapat pengaruh citra sekolah secara signifikan terhadap kepuasan wali murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.

Adapun hasil pengolahan data dengan SPSS versi 30 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Variabel Citra Sekolah (X₁) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.735	3.096		4.436	<,001
Citra Sekolah	.682	.076	.730	8.989	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid
Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 8, diperoleh hasil yang bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,989 > 1,993$), hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi $< 0,05$ atau ($< 0,001 < 0,05$). Dengan demikian, maka H₀ di tolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Citra Sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid.

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.493	2.893		2.936	.004
Kualitas Pelayanan	.821	.072	.805	11.437	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid
Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 9, diperoleh hasil bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,437 > 1,993$), ini diperkuat oleh nilai signifikansi $< 0,05$ atau ($< 0,001 < 0,05$). Oleh karena itu, maka H₀ di tolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menandakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) Citra Sekolah (X₁), dan Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2479.132	2	1239.566	79.957	<,001 ^b
Residual	1085.197	70	15.503		
Total	3564.329	72			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah
Sumber: Data diolah di Spss 30 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 10, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,957 > 3,128$), hasil ini juga diperkuat dengan Sig. ($< 0,001 < 0,05$). Dengan demikian, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menandakan bahwa Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.

Pembahasan

Pengaruh Citra Sekolah (X₁) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis parsial pada variabel citra sekolah. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji koefisien korelasi citra sekolah sebesar 0,730, menunjukkan hubungan

positif dengan tingkat hubungan kuat antara variabel citra sekolah dan kepuasan wali murid. Hasil uji determinasi sebesar $R = 0,730$ dan koefisien determinasi ($R Square$) sebesar $0,532$. Perihal ini mengindikasikan bahwa variabel citra sekolah memberikan kontribusi terhadap kepuasan wali murid sebesar $53,2\%$ sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 53,2\% = 46,8\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji hipotesis parsial pada variabel citra sekolah menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,989 > 1,993$) atau nilai $Sig < 0,001 < 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel citra sekolah (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis parsial pada variabel kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar $0,805$, menandakan hubungan positif dengan tingkat hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wali murid. Hasil uji determinasi sebesar $R = 0,805$ dan koefisien determinasi ($R Square$) sebesar $0,648$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan wali murid sebesar $64,8\%$ sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 64,8\% = 35,2\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji hipotesis parsial kualitas pelayanan menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,437 > 1,993$) atau nilai $Sig < 0,001 < 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut, kesimpulannya bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid (Y).

Pengaruh Citra Sekolah (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Wali Murid (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis simultan pada variabel citra sekolah dan kualitas pelayanan. Diperoleh persamaan uji regresi linear berganda sebesar $Y = 5,859 + 0,292 (X_1) + 0,592 (X_2) + e$. Hasil uji determinasi citra sekolah dan kualitas pelayanan nilai $R = 0,834$ dan koefisien determinasi ($R Square$) sebesar $0,696$. Maka kesimpulannya bahwa citra sekolah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid sebesar $69,6\%$ sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 69,6\% = 30,4\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji simultan citra sekolah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali murid sebesar nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,957 > 3,128$) atau $Sig. < 0.001 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil uji tersebut, kesimpulannya bahwa citra sekolah (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid (Y).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Citra Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid. Nilai determinasi sebesar $53,2\%$ sisanya sebesar $(100\% - 53,2\% = 46,8\%)$. Uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} 8,989 > t_{tabel} 1,993$ atau nilai $Sig < 0,001 < 0,05$. Dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel Citra Sekolah terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid. Nilai koefisien determinasi sebesar $64,8\%$ sisanya sebesar $(100\% - 64,8\% = 35,2\%)$. Uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} 11,437 > t_{tabel} 1,993$ atau nilai $Sig < 0,001 < 0,05$. Dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang. Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wali Murid dengan persamaan regresi sebesar $Y = 5,859 + 0,292 (X_1) + 0,592 (X_2) + e$. Nilai koefisien determinasi sebesar $69,6\%$ sisanya sebesar $(100\% - 69,6\% = 30,4\%)$. Uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} 79,957 > F_{tabel} 3,128$ atau $Sig. < 0.001 < 0.05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid pada TK An-Nabil Bumi Jati Elok Kabupaten Tangerang.

Referensi

1. Adhari, Zelvian, I. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV Penerbit Qiara Media.
2. Ahidin, U. (2021). Pengaruh citra sekolah dan biaya pendidikan terhadap keputusan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke SMK. *JPPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(2), 181–190. <https://doi.org/10.29210/020211138>
3. Arigata, I. M., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Pada Tk Kartika Mandala Denpasar. *Values*, 3, 586–597.
4. Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss*.

- Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
5. Ekawarna, E., Denmar, D., & Eka Wibawa, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Smp Islam Al-Falah Kota Jambi*. 3(2). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i2>
 6. Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Penerbit DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
 7. Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
 8. Natalia, D., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(8), 499.
 9. Puti, H. P., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah dan persepsi harga terhadap keputusan siswa studi di smas thomas. *Journal of Science and Social Research*, 4307(4), 1512–1520.
 10. Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (Zulfikar (ed.)). Penerbit LPPM.
 11. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (S. Suryandari, Yustiyani (ed.)). ALFABETA, CV.
 12. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.
 13. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Andi Publisher.
 14. Triwijayanti, N., Sanoto, H., Paseleng, M., & Kristen Satya Wacana Salatiga, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua The effect of Education Services Quality, School Cultures, School Images toward Parental Satisfactions*.
 15. Viona, L., Tanjung, Y., & Utama, U. P. (2025). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 6(1), 51–63. <https://doi.org/10.51178/jsr.v6i1.2280>